Fiche n°1 :
La communication

En tant qu'hébergement touristique, il peut être utile de communiquer sur vos engagements en matière d'environnement afin d'utiliser vos efforts verts comme stratégie marketing. Bien entendu, cela ne peut se faire que si vous êtes déjà relativement avancé dans la démarche de développement durable. Par contre, communiquer peut aussi servir à sensibiliser vos visiteurs à l'utilisation rationnelle des ressources. Ce sera également plus facile si vous leur faites comprendre que leurs efforts s'inscriront dans la continuité de votre démarche.

Voici quelques astuces qui pourront, nous l'espérons, vous servir...

D'une manière générale, il vous faut retenir que pour communiquer son engagement, il est souvent conseillé d'annoncer le bénéfice client en premier lieu. Voici 3 exemples:

- **Profitez d'une nature toujours propre !**

Sous-entendu: parce que nous organisons régulièrement des opérations de récolte des déchets / nous fournissons des cendriers de poche...

- **Les chambres de l'hôtel sont très agréables, toujours à la bonne température et bien insonorisées.**

Sous-entendu: parce que l'isolation est très performante.

- **De délicieux repas aux ingrédients frais et goûteux.**

Sous-entendu: parce que nous travaillons exclusivement avec des produits frais et locaux.

AVANT L'ARRIVÉE

- Privilégiez les e-mails et les supports électroniques pour communiquer avec vos visiteurs potentiels.
- Indiquez sur votre site web vos efforts en matière de développement durable. Pour ce faire, évitez les graphiques. Expliquez plutôt clairement vos engagements.
- N'oubliez pas de faire référence à vos éventuels labels.
- Utilisez des images et des textes faisant appel aux émotions pour décrire vos engagements environnementaux.
- Si vous vous situez dans un Parc naturel, renseignez-vous pour avoir le logo du Parc sur votre site web.

À L'ARRIVÉE DU VISITEUR

- Présentez l'un ou l'autre de vos efforts en matière de développement durable à vos visiteurs : concentrez-vous sur ce dont le client pourra faire l'expérience !
- Insistez sur votre démarche d'amélioration continue.
- Incitez les visiteurs à également faire des efforts : s'ils sont déjà sensibilisés aux questions d'environnement, allez droit au but. Sinon, montrez que leurs efforts rendront leur séjour encore plus agréable.
- Proposez aux visiteurs d'effectuer leurs achats en monnaie locale et informez-les sur les lieux où l'utiliser.

PENDANT LE SÉJOUR

- Installez des petits visuels que vos visiteurs verront tout le long du séjour, leur rappelant d'économiser les ressources.
- Utilisez des matériaux naturels pour ces visuels .
- Utilisez le ton de l'humour ou d'autres émotions positives pour ces affichettes.
- Fournissez aux visiteurs le contact d'un ou l'autre guide nature.
- Fournissez des informations sur les transports en commun disponibles dans votre région (cf. Fiche mobilité douce).
- Installez une borne ou tablette sur laquelle vos clients peuvent voir les activités, restaurants... de la région, à la place de l'incontournable classeur rempli d'informations diverses et d'innombrables brochures.

Fiche n°2 :
Les produits alimentaires

L'alimentation a un impact non négligeable sur la santé humaine, mais aussi sur l'environnement. Transport, emballages, bien-être animal, commerce équitable… nombreux sont les critères à prendre en compte. Le plus simple est probablement de les aborder progressivement, sans se mettre la pression.

- Privilégiez les produits frais, complets (peu ou pas raffinés) et non transformés.
- Privilégiez les produits locaux.
- Respectez la saisonnalité des fruits et légumes.
- Renoncez aux espèces de poissons menacés et intégrer des produits issus de la pêche durable - (poissons labellisés "fish forever", bio ou MSC Marine Stewardship Council). https://wwf.be/assets/IMAGES-2/NOTRE-APPROCHE/ocean/WWF-consommation-guide-poisson.pdf
- Privilégiez des produits issus de l'agriculture biologique.
- Achetez des variétés anciennes et paysannes de céréales, fruits et légumes.
- Pour les produits exotiques, préférez les produits issus du commerce équitable.
- Privilégiez les achats en circuits courts, rémunérant équitablement le producteur.
- Réduisez le gaspillage alimentaire.
- Réduisez les emballages alimentaires et leurs déchets en achetant vos produits en vrac par exemple.
- Encouragez la consommation de l'eau du robinet.
- Et pourquoi pas intégrer des initiatives comme les GACs, La Ruche qui dit oui, Le Réseau Solidairement, Mangeons malin… ?
- Pensez que les achats en circuits courts peuvent s'appliquer dans d'autres domaines que l'alimentation : produits d'entretien, bois de chauffage, habillement, artisanat…

Fiche n°3 : L'eau

Les impacts du changement climatique diminuent les quantités d'eau douce disponible, et ce, même en Ardenne ! Pourtant, il existe de nombreux petits gestes et dispositifs peu coûteux pour économiser l'eau.

Salle de bains

- Installez un pommeau de douche économique.
- Si vous n'avez pas de chasse économique, placez un réducteur de volume de chasse de WC, comme par exemple une bouteille d'eau remplie. Cela permet d'économiser 2L d'eau par chasse tirée !
- Achetez les articles de toilette (savon,..) en grande quantité (cf. fiche produits).

Cuisine

- Optimisez le chargement du lave-vaisselle : ni trop rempli pour ne pas réduire l'efficacité du lavage, ni trop peu pour éviter le gaspillage d'énergie et d'eau.
- Evitez de mettre les grandes pièces dans le lave-vaisselle.
- Ne jetez pas les restes alimentaires dans les éviers ou toilettes.

Maison

- Veillez au parfait état des joints des robinets.
- Installez des robinets mitigeurs.
- Repérez et réparez les fuites, notamment en suivant la consommation d'eau sur les factures.
- Faites tourner la machine à laver pleine.
- Préférez les programmes économiques pour la machine à laver et le lave-vaisselle.
- Apportez les restes de peinture, solvants ou huiles au parc à conteneurs et ne les jetez pas dans les lavabos, toilettes ou égouts.

Extérieur

- Utilisez l'eau de pluie pour arroser le jardin, nettoyer la terrasse...
- Optez pour une épuration des eaux en lagunage en zone d'épuration autonome si vous n'êtes pas raccordé aux égouts. Le lagunage est une technique naturelle d'épuration des eaux qui repose sur le principe de la déseutrophisation. Il s'agit de créer une série de bassins ou tampons par lesquels l'eau usée va transiter avant d'être rejetée dans le milieu naturel.
- Installez un collecteur d'eau de pluie muni d'un filtre pour tous les usages domestiques.

Fiche n°4 : L'électricité

L'utilisation d'électricité dans les hébergements touristiques représente des émissions de gaz à effet de serre non négligeables, mais aussi un coût important pour le propriétaire/gérant et/ou les visiteurs. Équiper son établissement et adopter quelques gestes simples peut changer la donne !

Buanderie

- Triez le linge pour toujours laver à la plus basse température possible. Avec certaines machines efficaces, laver à basse température apporte un résultat identique au lavage à température plus élevée.
- Essorez un maximum le linge avant de le faire sécher dans le sèche-linge électrique et évitez de le surcharger. Ou encore, faites sécher votre linge dehors!

Cuisine

- Évitez de placer le frigo à proximité d'un appareil chauffant ou un endroit ensoleillé, cela permet d'éviter une surconsommation du frigo.
- Prévoyez une circulation d'air suffisante et dépoussiérez régulièrement l'arrière du frigo.
- Lors d'une inutilisation prolongée du frigo, débranchez-le frigo et ouvrez la porte.
- Dégivrez régulièrement le frigo et le congélateur.

Éclairage

- Pour l'éclairage des pièces, privilégiez les puits de lumière naturelle, le LED et les ampoules de classes énergétiques supérieures. Le LED, contrairement à ce qui se faisait il y a quelques années, peut fournir une lumière 'chaude'. Afin de trouver ce qui vous convient le mieux, il vous suffit de regarder les lumens indiqués. Pour vous y retrouver, sachez qu'un Watt correspond à environ 10 lumens.
- Privilégiez les interrupteurs à détecteur de mouvement à l'extérieur ou dans des pièces de passage.
- Lors de l'achat d'ampoules, soyez attentif à l'efficacité lumineuse (lumen) de celles-ci.

Appareils électriques

- Bannissez le mode veille des appareils électriques non utilisés : les veilles peuvent représenter jusqu'à 70% de la consommation de l'appareil.
- Privilégiez le bloc multiprises avec interrupteur on/off pour des kits d'appareils qui peuvent être débranchés (TV, décodeurs, ...).
- Coupez le boiler électrique lorsque votre hébergement reste inoccupé pendant plus de 24 h.
- Équipez les chambres d'un interrupteur principal avec la clé de la chambre : cela permet de couper l'électricité de la chambre lorsque son occupant en sort.
- Investissez dans des appareils économes en électricité (classe A+++ si disponible) lors de vos achats. Le coût de ce matériel peut être plus élevé, mais les économies en énergie seront visibles.

Mix énergétique

- Installez des panneaux solaires pour produire votre propre électricité.
- Optez pour un fournisseur d'énergie 100% verte. Pour vous aider, Greenpeace a réalisé une comparaison des différents fournisseurs d'énergie en Belgique. (http://monelectriciteverte.be/classement/)
- Investissez dans des coopératives énergétiques vertes, des projets locaux,...

Fiche n°5 :
Isolation et chauffage

Imaginez la perte ! Une échappée d'air de 2cm² correspond en réalité à un trou béant de 1m² ! Pourquoi ?
L'air s'y engouffre plus rapidement en raison de la pression atmosphérique et génère un tourbillon rapide de chaleur qui s'évade de votre maison.

Le chauffage représente un des plus importants postes de consommation énergétique dans notre région. Pourtant, des aménagements simples peuvent vous aider, vous et vos clients, à mieux gérer cette consommation.

Portes et Fenêtres :

- Fermez les rideaux et volets exposés au Nord lorsque l'hébergement est inoccupé.
  - Gain : Ce type de réflexe vous permettra d'économiser 25% d'énergie pour une fenêtre en double vitrage et jusqu'à 60% d'énergie pour une fenêtre en simple vitrage !
- Placez les tentures au plus près des fenêtres et non au-dessus des radiateurs, car la chaleur partira derrière les rideaux.
- Par temps froid mais ensoleillé, profitez de la chaleur qui entre par vos fenêtres du côté ensoleillé et ouvrez vos rideaux.
- Colmatez les joints des vieux châssis.
- Clouez des languettes en caoutchouc sous les portes pour éviter les courants d'air.

Tuyauterie :

- Isolez vos tuyaux de chauffage avec des manchons prévus à cet effet. Cela évitera que l'eau chauffée ne refroidisse durant le trajet chaudière-radiateur.
- Installez des panneaux réfléchissant la chaleur sur vos murs derrière vos radiateurs.

Chaudière et Thermostat :

- Vérifiez que votre chaudière soit bien réglée (le radiateur mis sur l'étoile en hiver ne doit par exemple presque pas chauffer, mais simplement éviter le gel des tuyaux).
- Faites l'entretien de votre chaudière à gaz tous les deux ans. Si vous possédez une chaudière à mazout, il vous faudra réaliser l'entretien tous les ans.
- Dépoussiérez régulièrement les radiateurs et les convecteurs pour éviter la réduction du rendement d'émission de chaleur.
- Ne changez pas le thermostat selon vos envies/ressentis et mettez des pulls plutôt que de régler votre chaudière au maximum pendant les brèves périodes de grands froids.
- Utilisez un thermostat d'ambiance à horloge qui permet d'éviter tout oubli de coupure de chauffage pendant la nuit et les absences journalières.

Sols :

- Isolez les planchers au-dessus des pièces chauffées (ex. sol de votre grenier) avec une épaisseur suffisante (entre 3 et 20 cm selon la matière de l'isolant).

(En Wallonie, demandez conseil au Guichet Énergie. https://energie.wallonie.be/)

Fiche n°6 :
Les produits d'entretien

- Prenez le temps de lire les étiquettes des produits nettoyants achetés.
- Evitez d'acheter des produits qui contiennent ces logos sur l'emballage :

- Privilégiez les produits ayant obtenus un écolabel. En effet, les appellations «100% Naturel» ou «100% d'origine biologique» sont souvent trompeuses. Les fabricants n'étant pas sujets à des contrôles sur leurs produits, il vous faudra encore une fois bien lire les étiquettes !
- Choisissez UN produit ''anti-tout'' plutôt que d'avoir 7ou 8 produits différents.
- Choisissez un produit concentré (moins d'emballage, moins cher).
- Respectez les dosages des produits.
- Privilégiez des savons ou des détergents aux désinfectants.
- Ne pensez pas que les produits ''verts'' ont une moindre efficacité. Dans la recherche d'un niveau d'efficacité suffisant, ils sont tout à fait valables.
- Pensez aux éco-recharges.
- Préférez un nettoyage régulier.
- N'utilisez ni eau de Javel, ni lingettes.
- Privilégiez les produits traditionnels et naturels : vinaigre blanc, savon noir, bicarbonate de soude,…
- Pensez-y : les produits naturels sont pratiques, économiques, écologiques et meilleurs pour la santé !

Fiche n°7 :
La mobilité douce

En réduisant le nombre de déplacements, ou en adaptant son mode de transport, l'impact sur l'environnement sera réduit. Les clients qui séjournent dans votre hébergement sont souvent à la recherche de nature, de calme... la mobilité douce en fait pleinement partie. Voici quelques conseils pour encourager les déplacements doux au départ de votre hébergement et des gestes simples à adopter. Bien entendu, ils sont à appliquer en fonction des possibilités offertes autour de votre hébergement.

AVANT L'ARRIVÉE

- Affichez les différentes possibilités de transport sur votre site web, ainsi que les coordonnées des prestataires afin de renseigner le client avant son arrivée. Outre les classiques bus et trains, vos clients seront probablement intéressés de savoir qu'il est possible de louer des vélos ou encore des trottinettes électriques dans le coin.
- Proposez aux clients de venir les chercher à la gare la plus proche.
- Tentez d'accroître le nombre de nuitées par client pour réduire l'impact des trajets aller-retour (par exemple via des promotions).

PENDANT LE SÉJOUR :

- Compenser son empreinte carbone. Une participation financière à un projet durable pour compenser son empreinte carbone (compensation du déplacement, mais aussi du logement par exemple).
- S'engager dans le processus de labellisation Bienvenue Vélo.
- Créer des chemins de randonnée et de balade à partir de son hébergement.
- Tenter d'accroître le nombre de nuitées des clients pour réduire l'impact des trajets aller-retour (par exemple via des promotions).
- Encourager son personnel (via une compensation financière ou prise en charge de l'abonnement) à prendre le vélo ou les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail.

DANS LA GESTION DE VOTRE HÉBERGEMENT :

- Obtenez le label « Bienvenue vélo », ou un autre label similaire.
- Créez des itinéraires de randonnée et de balade à partir de votre hébergement.
- Si possible, encouragez votre personnel (via une compensation financière ou prise en charge de l'abonnement) à ne plus prendre la voiture.

Fiche n°8 :
Jardin et biodiversité

Découvrez nos éco-conseils pour améliorer la biodiversité de votre jardin et de votre potager

QUELLES PLANTES CHOISIR ?

- Placez des plantes indigènes (originaires de notre pays) pour attirer les insectes et oiseaux. L'utilisation de ces plantes permet de réduire les besoins d'entretien et l'usage de fertilisants et de pesticides éventuels.
- Évitez les plantes exotiques (qui ne sont donc pas indigènes) et évitez les plantes invasives car celles-ci ne sont pas originaires de nos régions et peuvent concurrencer nos plantes indigènes.
- Placez des plantes qui favorisent la venue naturelle des insectes. Ex : fenouil, marjolaine, eupatoire, menthe, mauve sylvestre, pissenlit.

ACCUEILLIR LA BIODIVERSITÉ

- Plantez des haies et des arbustes qui permettront d'abriter, d'accueillir certains petits animaux.
- Créez des points d'eau (mare didactique, abreuvoir, etc.) permettra d'enrichir la biodiversité de votre jardin.
- Ajoutez des mangeoires et nichoirs pour les oiseaux.
- Installez des hôtels à insectes.
- Laissez des parcelles, îlots de pelouse plus sauvages pour inciter les insectes à venir les coloniser. Utilisez-les pour amener un côté esthétique au jardin et apporter un côté didactique pour les familles (comme pour la mare). Il est nécessaire de l'entretenir à l'automne.
- Évitez de tondre la pelouse trop court car cela réduit les chances des insectes pollinisateurs de se nourrir et de féconder les fleurs.
- Aménagez des petits abris « grossiers » de branches de bois – fagots de branches (lors de la taille, par exemple) – qui serviront de refuges aux petits animaux, batraciens et amphibiens.

GÉRER LES ESPACES

- Si vous souhaitez désherber vos allées ou abords extérieurs, privilégiez des produits naturels comme le sel, le bicarbonate de soude et l'eau afin d'avoir le moins d'impact possible sur les eaux souterraines proches de votre habitation.
- Faites un compost pour recycler vos déchets organiques et disposer d'une terre saine, utile pour l'aménagement de votre jardin.
- Si vous disposez d'un potager, disposez les légumes et les plantes de manière à ce que ceux-ci soient complémentaires. Cela évitera de devoir les traiter avec divers produits. Ils se développeront mutuellement.

Fiche n°9 : Les déchets

ÉTONNER Ardenne ENCHANTER

La production, le transport, le recyclage et le traitement des emballages représentent un coût en CO2 non négligeable. Ainsi, la solution la plus efficace pour réduire les émissions de gaz à effet de serre est bien sûr de réduire au maximum la production de déchets. Pourtant, ce n'est parfois pas possible. On peut alors opter pour des déchets réutilisables ou les recycler un maximum. Ce n'est qu'en dernier recours qu'il faut utiliser la poubelle de déchets résiduels. Parce que la gestion des déchets peut parfois ressembler à un casse-tête pour les vacanciers et les propriétaires d'hébergements touristiques, nous vous conseillons la lecture de cette petite fiche.

RÉDUIRE

- Préférez les grands contenants et les contenants rechargeables, notamment pour le petit-déjeuner et les produits de douche.
- Évitez les emballages à usage unique.
- Évitez les impressions et les supports papier inutiles.
- Informez vos visiteurs sur la qualité de l'eau du robinet.
- Pour des petits déjeuners malins, faites remplir des fiches de commande à vos logeurs afin de savoir précisément ce qu'ils mangeront le lendemain et ainsi réduire le gaspillage alimentaire.
- Lorsque c'est possible, pensez à louer plutôt qu'acheter certains équipements.

RÉUTILISER

- Vous changez la déco? Vos anciens équipements feront probablement le bonheur d'un acheteur de seconde main ou d'une oeuvre caritative.
- Optez pour des contenants réutilisables ou consignés.

TRIER

- Adaptez le nombre de poubelles en fonction des possibilités dans votre commune.
- S'il n'est pas possible de mettre des poubelles de tri dans chaque chambre, offrez la possibilité à vos clients de trier leurs déchets dans le hall d'accueil ou dans un autre lieu commun.
- Apposez une signalétique claire sur les poubelles de tri et expliquez leur fonctionnement à l'arrivée des visiteurs.
- Si possible, compostez les déchets de cuisine ou proposez un compost aux visiteurs.
- Dans vos achats, optez pour des contenants monomatériaux de forme simple, qui sont plus faciles à recycler.

Interreg Grande Région | Großregion AGRETA
Parc naturel Hautes Fagnes Eifel
Parc naturel de la Vallée de l'Attert
Parc naturel des Deux Ourthes
Parc naturel Haute Sûre Forêt d'Anlier

L'écotourisme, c'est quoi ?

Plutôt qu'une longue définition, nous vous proposons neuf fiches pratiques pour directement vous lancer dans le concret!

Rassurez-vous, inutile de tout mettre en place du jour au lendemain! Le but est plutôt de progresser d'année en année vers un mode de fonctionnement plus respectueux de l'environnement. C'est pourquoi nous vous proposons d'imprimer ce tableau et d'y inscrire les actions que vous réaliserez chez vous pour les 12 prochains mois. Bon amusement !

ECHÉANCE :

THÈME	ACTION(S) À RÉALISER
Eau	
Électricité	
Isolation et chauffage	
Déchets	
Produits alimentaires	
Produits d'entretien	
Mobilité douce	
Jardin et biodiversité	
Communication	